

استاندارد بین‌المللی

ISO

37500

برون‌سپاری

ویراست اول

مترجم: پگاه فرهادی

farhadi.pegah@gmail.com

استاندارد بین‌المللی برون‌سپاری ISO 37500

مترجم: پگاه فرهادی

ناشر: انتشارات آتی‌نگر

طراحی جلد و صفحه‌آرایی: همتا بیداریان

چاپ اول، ۱۴۰۲

شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۹۸۰,۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۵۷۱-۹۸-۱

ISBN: 978-622-7571-98-1

حق چاپ برای انتشارات آتی‌نگر محفوظ است.

نشانی دفتر فروش: خیابان جمالزاده جنوبی، روبه‌روی کوچه رشتچی، پلاک ۱۴۴، واحد ۱

نمابر: ۶۶۵۶۵۳۳۷

تلفن: ۸-۶۶۵۶۵۳۳۶



www.ati-negar.com * info@ati-negar.com

استاندارد بین‌المللی برون‌سپاری / ISO 37500 سازمان بین‌المللی استاندارد؛ مترجم پگاه فرهادی.

تهران: آتی‌نگر ۱۴۰۲.

۱۲۸ ص: مصور، جدول، نمودار.

ISBN: 978-622-7571-98-1

فیپا.

یادداشت: عنوان اصلی کتاب: INTERNATIONAL STANDARD ISO 37500, Guidance on outsourcing

موضوع: استاندارد ایزو ۳۷۵۰۰

موضوع: ISO 37500 Standard

شناسه‌افزوده: فرهادی، پگاه، ۱۳۵۹ - مترجم

شناسه‌افزوده: سازمان بین‌المللی استاندارد

شناسه‌افزوده: International Organization for Standardization

شناسه‌افزوده: بیداریان، همتا، ۱۳۶۱ - گرافیسیت

رده‌بندی کنگره

رده‌بندی دیویی

شماره کتابشناسی ملی

TS۱۵۶/۶

۶۵۸/۵۶۲

۹۴۲۹۶۵۱

فهرست مطالب

۹	پیشگفتار
۱۱	مقدمه
۱۳	راهنمایی در مورد برون سپاری
۱۳	۱ گستره
۱۴	۲ مراجع دستوری
۱۴	۳ اصطلاحات و تعاریف
۱۴.....	۳-۱ خط‌مبنا
۱۴.....	۳-۲ پرونده کسب و کار
۱۵.....	۳-۳ مشتری
۱۵.....	۳-۴ بررسی دقیق
۱۵.....	۳-۵ چارچوب
۱۶.....	۳-۶ نوآوری
۱۶.....	۳-۷ کمیته نوآوری و تحول
۱۶.....	۳-۸ کسب دانش
۱۶.....	۳-۹ انتقال دانش
۱۷.....	۳-۱۰ برون سپاری
۱۷.....	۳-۱۱ توافق‌نامه برون سپاری
۱۷.....	۳-۱۲ حاکمیت برون سپاری
۱۷.....	۳-۱۳ چارچوب حاکمیت برون سپاری
۱۷.....	۳-۱۴ مدل برون سپاری
۱۷.....	۳-۱۵ تأمین‌کننده
۱۸.....	۳-۱۶ ماتریس مسئولیت
۱۸.....	۳-۱۷ سازمان حفظ‌شده

- ۱۸-۳ خدمت، محصول..... ۱۸
- ۱۹-۳ کاتالوگ خدمت..... ۱۸
- ۲۰-۳ توافق نامه سطح خدمات (SLA)..... ۱۹
- ۲۱-۳ استراتژی منبع یابی..... ۱۹
- ۲۲-۳ رویه های عملیاتی استاندارد (SOP)..... ۱۹
- ۲۳-۳ تحول..... ۱۹
- ۲۴-۳ انتقال..... ۲۰
- ۲۵-۳ ارزش..... ۲۰

۴ معرفی و مدل برون سپاری ۲۰

- ۱-۴ مدل مفهومی برون سپاری..... ۲۰
- ۲-۴ دلایل برون سپاری..... ۲۱
- ۳-۴ ریسک های برون سپاری..... ۲۲
- ۴-۴ مدل چرخه حیات برون سپاری..... ۲۳
- ۵-۴ خلاصه خروجی های اصلی چرخه حیات برون سپاری..... ۲۷
- ۶-۴ تکرار چرخه حیات برون سپاری..... ۲۹

۵ چارچوب حاکمیت برون سپاری ۲۹

- ۱-۵ کلیات..... ۲۹
- ۲-۵ ساختار و عملکرد مدیریت..... ۳۲
- ۳-۵ کمیته های حاکمیتی مشترک..... ۳۲
- ۴-۵ درک تفاوت های فرهنگی..... ۳۳
- ۵-۵ فرایندهای حاکمیت برون سپاری..... ۳۴

۶ فاز ۱: تحلیل استراتژی برون سپاری ۴۳

- ۱-۶ کلیات..... ۴۳
- ۲-۶ بررسی پیش نیازهای برون سپاری..... ۴۶
- ۳-۶ شناسایی خدمات واجد شرایط برای برون سپاری..... ۴۷
- ۴-۶ ارزیابی تأثیر سازمانی برون سپاری خدمات..... ۴۹

- ۵-۶ تعریف استراتژی برون سپاری..... ۵۰
- ۶-۶ ایجاد پرونده(های) کسب و کار اولیه برای برون سپاری..... ۵۳
- ۶-۷ ارزیابی و تصمیم گیری..... ۵۴
- ۶-۸ راه اندازی پروژه برون سپاری..... ۵۵

۷ فاز ۲: انتخاب و شروع

۵۶

- ۷-۱ کلیات..... ۵۶
- ۷-۲ جزئیات خدمات مورد نیاز..... ۵۷
- ۷-۳ جزئیات مدل برون سپاری..... ۵۸
- ۷-۴ تعریف نیازمندی ها و ساختار قرارداد..... ۵۹
- ۷-۵ شناسایی تأمین کنندگان بالقوه..... ۶۱
- ۷-۶ فهرست تأمین کنندگان منتخب..... ۶۲
- ۷-۷ طرح کلی قراردادها..... ۶۴
- ۷-۸ مذاکره و ایجاد قرارداد..... ۶۵

۸ فاز ۳: انتقال

۶۷

- ۸-۱ کلیات..... ۶۷
- ۸-۲ تشکیل تیم پروژه انتقال..... ۶۸
- ۸-۳ تشکیل حاکمیت برون سپاری..... ۶۹
- ۸-۴ اصلاح چارچوب های تحویل و طرح انتقال..... ۷۱
- ۸-۵ اصلاح اکتساب دانش..... ۷۲
- ۸-۶ اجرای انتقال دانش، افراد، فرایندها و فناوری..... ۷۴
- ۸-۸ استقرار چارچوب مدیریت دارایی و دانش..... ۷۷
- ۸-۹ استقرار چارچوب های تحویل..... ۷۸
- ۸-۱۰ آزمون قابلیت تحویل خدمات..... ۷۴
- ۸-۱۱ پایلوت و واگذاری..... ۸۰

۹ فاز ۴: تحویل ارزش

۸۲

- ۹-۱ کلیات..... ۸۲

۸۳ ۹-۲ تحویل خدمت
۸۵ ۹-۳ پایش و بازبینی (مداوم) عملکرد خدمات
۸۷ ۹-۴ مدیریت و حل مسائل (مداوم)
۸۹ ۹-۵ تحویل و مدیریت تغییرات (مداوم)
۹۰ ۹-۶ تحویل نوآوری (اختیاری، مداوم)
۹۱ ۹-۷ تحویل تحول (اختیاری)
۹۲ ۹-۸ مدیریت امور مالی
۸۹ ۹-۹ مدیریت روابط
۹۵ ۹-۱۰ مدیریت قرارداد
۹۵ ۹-۱۱ تضمین ارزش و پرونده کسب و کار
۹۶ ۹-۱۲ تداوم یا تدارک پایان قرارداد

۹۹ پیوست الف- کمیته‌های حاکمیتی و ساختار جلسات
۱۰۱ پیوست ب- چک لیست ریسک‌های بالقوه برون‌سپاری در هر فاز
۱۰۵ پیوست ج- چک لیست فاز ۱ برای پرونده کسب و کار برون‌سپاری
۱۰۷ پیوست د- چک لیست موضوعات معمولی موجود در فاز ۲ برای درخواست اطلاعات
۱۱۰ پیوست ه- چک لیست فاز ۲ برای درخواست پروپوزال
۱۱۲ پیوست و- نمونه‌هایی از موضوعات قرارداد فاز ۲
۱۱۴ پیوست ز- چک لیست طرح انتقال فاز ۳
۱۲۰ پیوست ح- نمونه‌ای از فرایند کیف نوآوری فاز ۴
۱۲۲ پیوست ط- خروج از چرخه برون‌سپاری
۱۲۷ واژه‌نامه